

## 平成28年度 横浜市市民活動支援センター（運営事業）中間振り返り

<b>事業実施団体名</b>
特定非営利活動法人 市民セクターよこはま
<b>事業概要</b>
市民公益活動に関する次の事業。 ①相談事業 ②情報の提供・発信事業 ③各区の市民活動支援センター支援事業 ④市民活動マネジメント支援（会計、労務講座等） ⑤多様な主体間のネットワーク構築事業 ⑥共同オフィス事業 ⑦横浜市市民活動支援センターの管理事業
<b>進捗状況（詳細は、別添 団体発表資料参照）</b>
<p><b>1 ネットワーク構築事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域支え合いフォーラムの開催 （平成28年7月22日 於：横浜情報文化センター 参加者：173名）</li> <li>・パートナーシップミーティングの開催 （平成28年8月1日 於：富士通エフサス 参加者73名）【神奈川県との共催】</li> <li>・みんなの協働フォーラムの開催準備協働事務局</li> </ul> <p><b>2 各区の市民活動支援センター支援事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援センター職員新任者研修（平成28年7月27日 参加者33名）</li> <li>・区版センターネットワーク会議の開催 （支援センター・地域振興課職員対象2回開催：参加者のべ73名）</li> <li>・地域施設間連携に関する伴走支援（5区）</li> </ul> <p><b>3 施設管理事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月～7月来館者数：19,180人（平成27年度 300名増）</li> <li>・帰宅困難者一時滞在施設開設（シミュレーション訓練の実施など）</li> </ul> <p><b>4 相談事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約制専門相談、税理士による無料相談の実施</li> <li>・資金調達おうえんチームによる資金調達相談会の実施（9月～） 【経済局、横浜市信用保証協会、日本政策金融公庫との協働】</li> </ul> <p><b>5 市民活動マネジメント支援事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・よこはまNPO会計塾 初級編・テーマ編（参加者のべ148名）</li> <li>・区におけるNPO法人設立講座の開催（参加者のべ68名） 【泉区及び市民活動支援課と共催】</li> </ul> <p><b>6 情報の共有・発信事業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・animato 18号発行（10,000部）</li> <li>・メールマガジン「アニマートピコ」の定期発行</li> </ul>

## 主な意見交換内容

(委員) 各区の支援センター支援事業は市民局と市民セクターよこはまが協働で行うことで、より専門的な内容になっていると感じた。この事業を続けていくことがどのような効果が生まれているか。

(市民セクターよこはま) 今年度の区版センターネットワーク会議では、主に情報交換を行い、他区の優れた事例や、やり方を共有することができている。情報共有したことで、区版センターでの事業企画をセンター職員が主体的に行うようになったり、積極的に研修に参加したりなどといった変化が生じていると感じている。

(委員) 生涯学習を所管している教育委員会との関係性はどうか。

(市民セクターよこはま) 教育委員会として、体系的な研修をかなりの数用意している。何年前までは、市民活動支援センターとしても研修を行うようにしていたが、センター職員が研修漬けになってしまうことから、ネットワーク会議に切り替えた。

教育委員会とはお互いのリソースを公開し合い、区版センターの相談業務について弱い部分があるという課題を共有した上で、区版センターに有効な事業を行うようにしており、既に来年度の事業打合せを行っている。

(委員) ネットワーク会議において、実務的なテーマを据えることにしたとあるが、それによる変化はどのようなものがあるか。

(市民セクターよこはま) ある回では、「情報誌」をテーマとし、各区の情報誌を持ち寄って考えるということを行った。運営委員会方式で運営している緑区では、市民目線でのイベント・講座が多く開催されており、市民目線で考える重要性を共有することができた。他区の良い部分を取り込んで全体として盛り上がっていきこうというような気運を感じている。

(委員) みんなの協働フォーラムについて、単なるお祭りという形でなく、フォーラムを行うことで次のステップをどうしていくのかを教えて欲しい。

(市民セクターよこはま) 今回のフォーラムは市民協働条例をきっかけに行われるもので、企画会にも様々な人々が参加している。その企画会を通じて、条例施行後3年が経過し、協働を取り巻く環境がかなり変化していることを実感している。

たとえば、今までは、行政と市民、それぞれの専門領域があり、そこが混ざる部分が協働である。という説明だったが、現在、地域においては、そのような堅い概念にとらわれず、協働という言葉も使われないような新しい形の協働が芽生えてきている。

分科会では、それらをきちんと捉え、考えていく予定となっており、未来型の協働を考えながら、基盤となる条例も考え、必要に応じて見直すということを考えている。

# 2016（平成 28）年度 横浜市市民活動支援センター事業計画書

管理運営：認定 N P O 法人市民セクターよこはま

## I. 2016 年度（平成 28 年度）事業のねらいと方向性

### テーマ 1.

**社会的な課題の解決や、市民の力がより良く生きる環境づくりに向けてネットワークづくりを多様に進めます。**

現在懸案となっている、（2014 年度実施した活動団体アンケートでも明らかになった）社会的な問題・課題について根本的な解決につながるよう、市民活動実践者や所管する行政セクション、テーマごとの中間支援機関、大学研究者などで、「協働型の学び合いの場（パブリック★スクール）をつくる」ことに引き続き取り組みます。

また 2016 年度は、市民の力がより良く生きる環境づくりに向けて、市民局市民活動支援課と協働し、以下のことを新規に取り組みます。

- 課題解決や、より活動しやすい環境づくりに向けて、横浜の市民セクターの核となるつながりをつくるため、横浜市エリアの認定・指定 N P O 法人のネットワークづくり等に取り組み、互いに育ち合うことで、中間支援力のアップや、テーマ別ネットワークのきっかけをつくります。
- 「横浜市市民協働条例」施行後 3 年の機会に、協働に関わるさまざまな主体が、これからの時代にふさわしい協働のあり方について考え、話し合う機会を創出します。

### テーマ 2.

**各区の市民活動支援センターのさらなる中間支援力の向上を目指し、重層的に働きかけます。**

- 18 区の支援センターがさらに市民活動や地域活動支援の専門性を高められるよう、ネットワーク会議や研修等で働きかけを行います。
- 各区の支援センターでは、分野を超えて、地域施設がつながりあって、地域の課題解決や魅力づくりに取り組めるよう、施設間連携に取り組んでいます。当センターは各区の支援センターが区内の地域施設同士、弱みを補完し、強みを活かす関係となるようコーディネート力を発揮できることを目指し、上記ネットワーク会議や研修等で継続的に働きかけを行っています。特に 4 つの区においては、区役所庁内や地域の多様な施設が連携するきっかけとなる情報交換会などがスムーズに開催できるよう、伴走的に関わります。



## II. 個別の事業計画

### 1. 相談事業 ～体系的な支援体制づくりに向けた相談の取組み～

多くの市民活動・地域活動団体が主体的に地域や社会における課題の解決に取り組む中で、立上げ後で運営に慣れていない団体、活動を継続していてもまだ運営・活動が安定していない団体も多くあります。

そこで、今後は様々な相談に対応できる体制・仕組みづくりに取組み、他のマネジメント支援事業などを含め、団体の成長段階に合わせて体系的に団体をサポートできるセンターを目指します。

#### 実施すること

##### 1) 相談対応

これまで蓄積した相談データベースを生かしつつ、団体運営の悩みや、こうありたいという想いに寄り添い、日常の相談に対応します。

##### 2) 管理者による相談日の設定

複雑な状況の運営相談などは、マネジメント経験が必要なことから、当センター責任者・副責任者相談日をあらかじめ月 1 回設定しておき、ホームページやメールマガジン、チラシ等で広報する、電話等で問い合わせがあった際にご案内するなどの取組みを試行します。

また、専門分野に関わる相談には、先行している NPO 法人を紹介するなど、アドバイザーやメンターにつながるコーディネートを心がけます。

##### 3) 市民活動支援課 NPO 認証班との連携

市民活動支援課 NPO 法人認証班と役割分担をしながら、相談者の状況やニーズに沿った相談対応・情報提供ができるよう、両相談窓口の連携を図ります。

また、定期的な情報交換会を実施することで、互いの相談力アップにもつなげます。

### 2. 情報の提供・発信事業 ～ 課題解決および地域の魅力アップにつながる活動の見える化～

2014 年度に行ったアンケート結果を活かし、情報紙、ホームページ、メールマガジン、ギャラリーコーナー等、すべての情報提供・発信ツールで、社会課題や地域の魅力づくりなどに取り組む活動紹介を行います。課題解決や魅力づくりにつながる活動を見える化し、市民の方が関心を持つ機会を広げ、活動団体には、より活動に応用できる情報を提供できるよう努めます。

#### 実施すること

##### 1) 情報紙アニマートの発行

「新たな社会課題」や「地域課題の解決」に向けて活動する現場の取組を紹介します。事例の紹介とともに、専門家の俯瞰的・専門的な意見も掲載し、活動の社会的背景について理解しやすくなるよう工夫し、活動に応用できるよう関連情報も紹介します。

また、企業と NPO の協働のように、セクターを超えた取り組みについても、引き続き意識して取り組みます。

- ・ 年 3 回発行します。
- ・ 特集テーマについては、今後重要になるとされる課題や、市民活動団体にとっての関心ごとを視野に入れて検討します。
- ・ 市民活動支援課や地域活動推進課などと連携し、行政情報を活用する紙面を目指します。
- ・ 毎号、メイン担当を変えて作成することで、個性を持たせ、事前準備と発行後の活用（運動イベントの企画等）に時間をかけることで、情報の拡がりネットワークの充実を図ります。

## 2) ホームページの運営

- ・ 全体構成を見直し、マイナーチェンジを図ります。
- ・ トップページ「最近のセンター」のコーナーで当センターの生きた情報を写真と共に掲載し、動きのある HP を心掛けます。
- ・ 当センターのお知らせやイベント情報等、分かりやすく発信します。

## 3) メールマガジン「アニマートピコ！」の運営

- ・ 月に 1 回、助成金情報、ボランティア・イベント募集情報を発行します。
- ・ 掲載依頼のあった情報のほか、当センターでピックアップした情報などを掲載します。
- ・ 引き続き名刺交換した方を積極的に登録し、登録数を増やします。
- ・ 各区の支援センター職員が登録しているメーリングリストにも転載し、情報を共有します。

## 4) ギャラリーコーナーの運営

当センターの情報発信ツールとしても活用します。また、そうすることで情報発信ツールとしての認識をもってもらえるよう掲示等で働きかけます。

## 5) NPO 法人事業報告書閲覧コーナーの運営

引き続き NPO 法人を所轄する市民活動支援課と連携し、NPO 法人から毎年提出される事業報告書等を閲覧コーナーで公開し、市民の方が、NPO 法人の活動に対する関心を持つ機会を広げていきます。

## 6) 図書コーナーの運営

2015年度、図書コーナーのレイアウトを変更しました。2016年度は、さらに書籍の充実と手に取ってみたいくなる書棚づくりを目指します。毎月新着図書を増やし、市民活動や社会活動に興味を持ち、自分たちの活動に活かせるきっかけづくりをします。

## 7) メディアの活用による発信

新聞や中間支援組織のホームページなど、さまざまな情報発信の媒体を活用し幅広い人に情報を届けます。

## 3. 各区の市民活動支援センター支援事業 ～地域支援力・中間支援力を相互に高める～

2013年度から始まった各区の支援センターが情報共有を行うネットワーク会議を通して、支援センター職員同士、共に学び合う仲間としての意識や、一緒に地域支援に取り組もうという意識が醸成してきていると思われます。今年度も引き続き、さまざまな取り組みを通して、今後ますます各区の支援センターに求められる地域支援力・中間支援力の向上を目指します。

### 実施すること

#### 1) 各区の支援センターの持つノウハウを共有し、一緒に考えるネットワーク会議の実施

18区すべての支援センターと地域振興課職員が参加するネットワーク会議を実施します。全体会では、18区共通で知っておきたい情報や、2013年度から積み上げてきた成果を共有しながら、区の支援センターにおける中間支援組織としての機能・役割について議論を深め、学び合っていきます。

これまで分科会形式で、各テーマを年間通じて深めてきましたが、今年度は、実務的なテーマを設定して、各回完結、演習を中心に、学び合っていくスタイルで実施します。

テーマ案：①中間支援力アップ ②講座の作り方 ③情報発信 ④報告会

また、18区の地域振興課職員のみが参加するネットワーク会議も1回実施し、横浜市の施策上の位置付けなどを再認識し、センター職員が力を発揮できる環境づくりについて考える機会とします。

#### 2) 各区の支援センターの地域支援力・中間支援力向上を目指した伴走支援（通年・希望区）

- ・ 施設間連携のための伴走支援

神奈川区、金沢区、港北区、青葉区の4区で実施します。区の支援センターがコーディネーター役となり、区内の区民利用施設が連携・協働し、地域の担い手づくり等に取り組んでいけるよう、情報交換会や連続講座、ワークショップ等の実施を支援します。実施にあたっては、引き続き区役所内の関係部署と区の支援センターが連携して実施できるように働きかけます。

#### 3) 教育委員会と連携した新任者研修およびフォローアップ研修

各区の支援センターに配属された新人職員向けの研修を、教育委員会と連携して実施します。特に生涯学習相談や生涯学級についての基礎について、留意して進めます。

#### 4) 中間支援力アップ研修

各区の支援センター及び各地域施設等の中間支援力が求められる施設職員を対象とした研修を実施することで、「団体活動の現場に赴き、体験し、話を聞くこと。や当事者の声を逃さず聞くこと」に取り組むよう働きかけます。

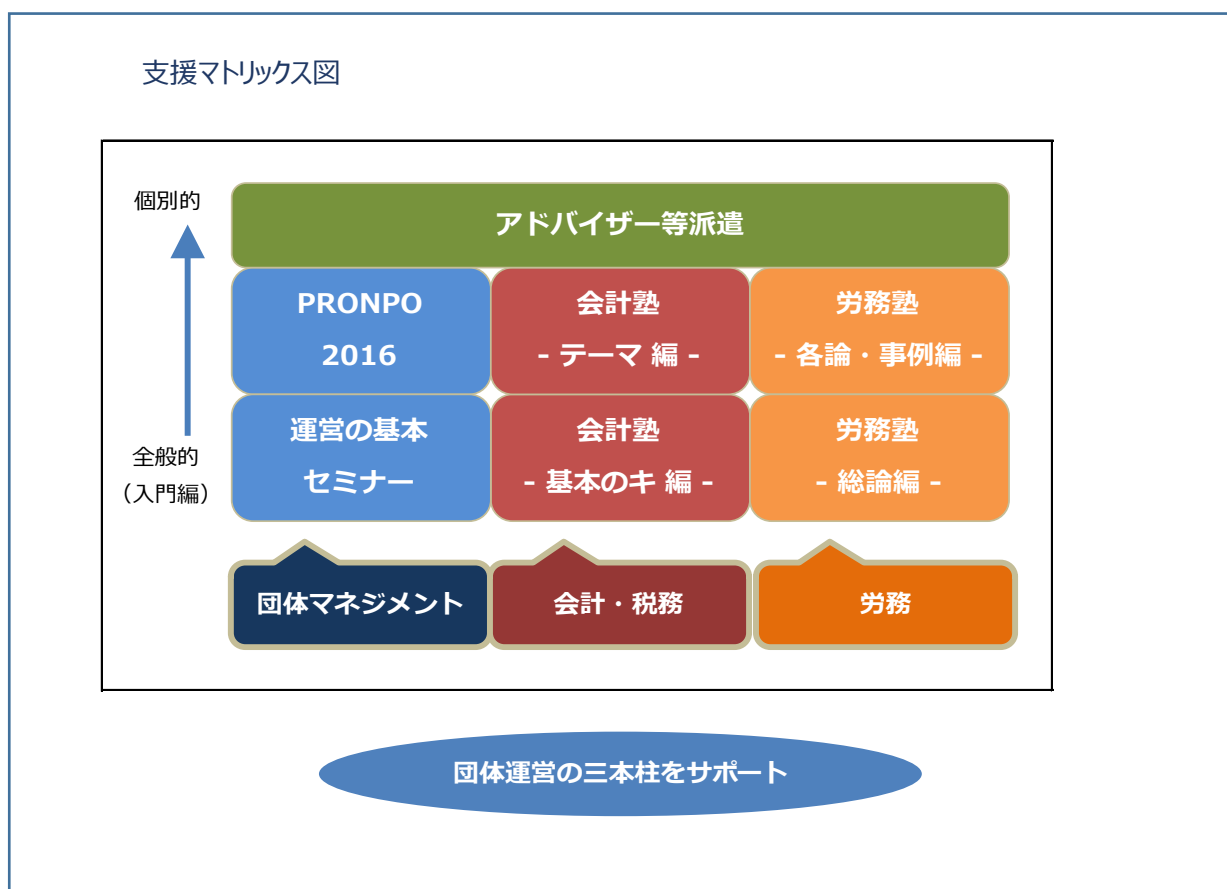
#### 5) 「センター運営 Q&A」の更新

2013年度に基礎的な事項を作成、その後ネットワーク会議の学び合いの成果を基に「センター運営 Q&A」を更新することで、次年度以降の運営にさらに活かしていきます。

### 4. 市民活動マネジメント支援事業 ～体系的な支援メニュー、実践している団体との連携で力強くサポート～

一つの団体でも、立ちあげ期に発生する課題、組織が安定するまでの過渡期での課題、年数がたってからの変革期に現れる課題など、その時々で抱える課題が変わります。また、団体に属する個人としても、組織を引っ張るリーダーとして、また会計や労務の担当者としてなど、役割の中で様々な課題を感じ勉強したいと考える方がいます。

そこで、2016年度は、学びの機会に相談の機会もあわせ、団体にも個人にも、より体系的に力強くサポートします。



## **実施すること**

### **1) NPO の運営基礎講座（よこはま夢ファンド事業）**

NPO 全体の基礎体力アップに向けて、団体運営の基盤強化を目的とする講座を開催します。特に、団体立上げ中や立上げ後で運営に慣れていない、あるいは活動を継続しているが、まだ運営が安定していない団体を対象として、団体運営の基礎に関すること、およびファンドレイジング（資金調達）の初級編をテーマに実施します。

### **2) 会計・税務に関する講座（よこはま夢ファンド事業）**

※NPO 法人 税理士による公益活動サポートセンターとの協働事業

2016 年度の「よこはま NPO 会計塾」は、昨年度同様、会計知識をつけるのはこれからという会計初学者向け講座と、会計・経理担当をしているが活動計算書や税務を学びたいという方向けの講座を実施します。

会計を学ぶにも、仕訳や勘定科目の考え方、会計用語などを分かっておくと、より理解が進みます。会計初学者向けの簿記 3 級レベルの講座で基礎知識を得、法人税（収益・非収益の区分）や活動計算書といった NPO 法人独特の会計について学びを深めていくことができます。

#### **【プログラム】**

連続講座ですが、④以降は自分のレベルにあわせ単独受講も可能な組立とします。

①②③／初学者向け連続講義 「会計の基本のキ！（仕訳や勘定科目、会計用語等について）」

④／講義 NPO 会計の全体を知る

⑤／講義 活動計算書について

⑥／演習 活動計算書をつくってみよう

⑦／講義 税務手続き その 1－法人税

⑧／講義 税務手続き その 2－消費税・源泉所得税

※各回定員 50 名（⑥演習のみ 20 名）

#### **【講師陣との会計塾振り返りと次年度プログラム検討会】**

全講座終了後、講師陣・事務局・市民活動支援課が一堂に会し、2016 年度会計塾の振り返りを実施します。受講者の視点、講師の視点、制度の視点をすり合わせ、次年度に向けてより学びの進む講座を検討します。

### **3) 税理士有志との勉強会**

NPO 法人の中にも、税理士に相談したり、顧問契約を検討する団体が増えてきました。しかし、実際に NPO 法人の会計に関わり、実態を理解している税理士はまだ少数です。そこで、NPO 法人 税理士による公益活動サポートセンターの会員税理士に対し、NPO 会計の理解促進と NPO 法人の実状把握のための勉強会を開催します。

### **4) 税理士による無料相談会【新規】**

気軽に簡単に会計相談ができる場として、7 月から毎月 1 回程度、税理士による無料相談会を開始します。この場で解決できない内容に対しては、アドバイザー派遣を利用することで、団体の会計を正しく確実なものにすることができます。 ※NPO 法人 税理士による公益活動サポートセンターと共催



## 5) 労務実践者講座（よこはま夢ファンド事業）

組織は‘人’からできています。その‘人’がいきいきと働ける‘職場づくりをめざし、昨年度に引き続き、労務管理の基礎を学ぶ講座と、働き方の工夫をしている法人の事例紹介を行う講座である「よこはま N P O 労務塾」を開催します。

### 【プログラム】

午前の部：①「労務管理の全体像」編

午後の部：②「様々な労務規程、手続き」編 ③「実際の労務管理を知る」編（法人の事例紹介）

※各回定員 30 名

## 6) アドバイザー等派遣（よこはま夢ファンド事業）

希望する団体に対し、税理士や社会保険労務士といった、専門アドバイザーを派遣します。「よこはま NPO 会計塾」や「よこはま NPO 労務塾」を受けて得た知識を、実際に組織内で取り入れる際のフォローアップとして活用できることも、積極的に周知します。

## 7) NPO 法人設立講座の共催

市民活動支援課 NPO 法人認証班と NPO 法人設立講座を共催し、設立に関する事務手続きの説明の際に併せて、NPO 法人の共通理念の大切さと事務の流れを説明する機会を設けます。NPO 法人の共通理念を理解していただき、よりスムーズに設立の準備と設立後の事務の準備に入れるようにします。

また各区の市民活動支援センターと共催して、出張講座を実施します。

## 8) 認定・指定 NPO 法人との連携【新規】

横浜市内の認定・指定 NPO 法人と連携することで、市民活動団体の運営・活動をより実践的に支援していきます。

具体的には、市民活動マネジメント支援事業の 1) 5) 7) の事業を中心に、認定・指定 NPO 法人が持つ強みや実践的なノウハウをお話していただく機会を設け、支援につなげます。

## 9) PRO NPO（第 5 期）（よこはま夢ファンド事業）

社会的課題に対するアプローチ方法や、ニーズを知り、社会のしくみをつくるための方法について、受講生同士で学びあい、育ち合える取り組みとします。また、NPO 職員としてどのように活動するか、横浜の地域性を生かしながら自分で考え、行動に移せる NPO リーダーを養成します。

さらに、カリキュラムを作る際、次世代を担う NPO スタッフにも企画に参画していただき、より深く受講者ニーズに応えられるカリキュラムを組み立てます。

年度末には、1 期～5 期の受講生や講師との交流を目的とした「OG・OB 会」も実施し、ネットワークの強化を働きかけます。

## 5. ネットワーク構築事業 ～重層的で多様なネットワーク構築を進める～

市民活動団体、地域活動団体、自治会町内会、大学研究者、企業、行政のさまざまなセクションなどと、幅広い主体がつながり合えるよう、多様な取り組みを行います。特に2年目をむかえるパブリック★スクールについては、ネットワーク構築事業の各事業と連動させて、実施します。

### 実施すること

#### 1) よこはま市民パブリック★スクールとフォーラムの実施

2014年度に行った調査（アンケート）結果をも受け、2015年度開始した「介護保険改正に伴う地域支え合いのしくみ再構築」をテーマとした勉強会では、市民活動団体、支援機関、研究者等で、社会課題の解決や市民活動団体の基盤整備につながる取り組みについての学びを行ってきました。2016年度はこの積み上げをもとに、フォーラムを開催します。また、新たなテーマは、下記の2)や3)と連動させて行い、参加者の学び合いなど相互成長の場を設けます。

#### 2) 認定・指定NPO法人のネットワークづくり【新規】

認定・指定NPO法人が横浜には55団体ありますが、それらの団体が有機的につながり合えるようなネットワークづくりを行なうことで、（市民とNPOが互いに育ち合う）中間支援力のアップや、テーマ別ネットワークのきっかけをつくります。

#### 3) 「これからの時代にふさわしい協働のあり方」について【新規】

※市民活動支援課協働班と協働事務局

横浜市市民協働条例の施行（2013年）から3年ごとに行う条例の施行状況の検討に際し、さまざまな協働の主体や市民が、これからの時代にふさわしい協働のあり方について考え話し合う機会を創出します。

#### 4) 横浜市社会福祉協議会横浜市ボランティアセンターとの連携

定例会議を年3回程度実施し、情報交換や互いの事業の広報協力、関東圏で震災が起こった際の市民活動団体の連携や当センターの役割などについて話し合い、信頼関係を積み上げ、相互補完関係をさらに進めます。また災害ボランティアネットワーク会議主催のDIG訓練に参加します。

#### 5) パートナーシップミーティングの開催 ※神奈川県との共催

2015年度に共催した、神奈川県主催の企業のCSRとNPOとの連携を促すイベントについて、2016年度も引き続き共催で実施します。

神奈川県がコーディネートして積み上げた協働の実践例をさらに共有し、今後の当センターのコーディネートに活かしていきます。

#### 6) つながりのまちづくりフォーラム2017に向けた準備と企画

2014年～2016年まで、課題解決に取り組む自治会町内会や市民活動団体、行政、地域貢献に関心のある企業・大学が集まって、これからの「まちづくり」や「協働」をさらに実りあるものに進化させる「考え方」や「手法」などを学び合い、活動のヒントを得るためのフォーラムを開催し、高い評価を受けました。

これまでの積み上げを発展的に活かして、第4回「つながりのまちづくりフォーラム2017」を開催するにあたり、2016年度は幅広い地域の事例を知るための団体訪問・ヒアリング等の調査や参加団体等との企画会議を行います。

## 6. 共同オフィス事業 ～学びあい・育ちあいの進む場づくりを目指して～

入居する団体同士の学びあい・育ちあいが進む場づくり・自治的な運営をコーディネートしつつ、互いに刺激し合い高め合う共同オフィスを目指します。また市民活動支援課と連携して、今後の共同オフィスのあり方についても検討を進めます。

### 実施すること

#### 1) 交流の促進

- ・ 入居団体「ニーズ調査」を実施し、入居団体が共同オフィス事業に何を求めているのかを十分に把握します。その結果を入居団体と共有しつつ、各団体の個別の支援に活かしたり、共通課題については交流会等で情報共有します。
- ・ 新旧入居団体の交流を深める場として、年度初めの「オープンミーテ」と、年度終わりには「活動報告会＆卒業発表会」を実施します。
- ・ 気軽に誰でも参加し情報交換できる場として、「定例ランチミーティング（交流会）」を主体的に開催することを支援します。

#### 2) 広報の支援

- ・ 入居団体の紹介パンフレットを発行します。
- ・ 団体情報や活動内容に関する広報を支援します。（当センター情報紙発送の際に、入居団体パンフレットや広報チラシの同封。）

#### 3) 日常的な相談対応・情報提供

- ・ 相談対応や交流のコーディネートを実施します。
- ・ 入居団体個々の悩みに応じた日常の相談を強化します。



## 7. 施設管理事業 ～箱（ハード）と機能（ソフト）の両面を活かして～

当施設の利用者数は安定的に推移しており、毎月平均 4,500 人、年間 5 万人を超える方が利用されています。多くの方が訪れ活動しやすく居心地の良い場（ハード面）であると同時に、活動について相談したり、発見やつながりを得られるなど、市民活動の拠点となる場（ソフト面）でもあるよう、引き続き機能の充実を図ります。

### 【目標】

- ・ 年間利用者数：54,000 人（2015 年度実績 53,000 人予想）
- ・ ワークショップ広場：公開講座やイベント等の開催で、月 19 コマ以上利用
- ・ ギャラリーコーナー：年間 19 団体・機関以上利用
  - ※ 団体利用が無い期間は当センター情報紙アニマート等掲示
- ・ 利用者目線に立った接遇：利用者アンケート接遇評価（4 段階評価）3.8（前年度 3.6）

### 実施すること

#### 1) 職員の対応力・接遇力のさらなる強化

さらなるサービスの向上のために、職員の相談対応力アップにつながる研修や接遇力アップにつながる研修を行い、よりよいセンター運営を目指します。

#### 2) 場の提供

利用者にとっての使いやすさ・使い心地よさの視点で、自己評価・利用者評価を実施しながら、下記の点について引き続き見直し、改善していきます。

- ・ 利用者アンケートの実施
- ・ ワークショップ広場をより活発に利用いただくよう、活用方法を検討
- ・ ギャラリーコーナーは、支援センター情報発信事業と連携し、市民活動に関する情報発信する場として活用
- ・ 「お気づき箱」と利用票のご意見への取組み
- ・ 「利用のご案内」や「センターパンフレット」の更新・改訂
- ・ 昨年度の利用者アンケートで要望のあった意見への対応、備品の整備や掲示物の見直し
- ・ 施設の利用促進に向けて、センター機能を NPO 法人・登録団体・他機関などへ積極的に周知
- ・ 1 階エントランスのホワイトボードを活用し、一目でわかる情報を発信
- ・ 整理整頓、清掃の徹底（全職員で施設内・備品等のクリーニングを実施）

#### 3) 危機管理 ～マニュアル見直し～

横浜市の防災計画に基づいて、危機管理体制を検討して実地訓練を行います。災害時対応、犯罪・不正行為への対応に対する職員研修や実施訓練を実施するとともに、防災マニュアル、帰宅困難者一時滞在施設開設時マニュアル等を見直し、誰でも的確な対応ができるよう更新します。

日常の危機管理としては、個人情報保護、セキュリティ管理についての危機意識レベルを高位置にキープするよう、研修のほか全員会議等で意識共有を図ります。万が一事故が起こった場合には、速やかにその原因を究明し、手順表やチェック表を確認・改訂し、全員に周知、再発防止に役立てます。

## 8. 横浜市との協働 ～協働の検証を協働で行う～

管理運営における市民活動支援課との協働、区役所・区民の方々と各区の支援センターの協働の側面支援をさらに進めます。

また、2016年度は、「これからの時代にふさわしい協働のあり方について」の検証や「認定・指定 NPO 法人ネットワーク」においても、より対等な協働が各セクター間で進むよう、積極的に問題を共有し、課題解決に向けて動きます。

### 実施すること

- 1) 定期的な会議を開催するとともに、事業ごとに担当者を複数配置し、報告・連絡・相談に漏れや齟齬が生じないようにします。
- 2) 市民協働推進部長、市民活動支援課長、係長と当センター運営法人の理事などが参加する組織同士の会議を開催し、協働の意義や当センターの今後のあり方について意見交換し、共有します。
- 3) 協働事業に対する意識を一層醸成するため、協働に関する研修などを、市民活動支援課および地域活動推進課と連携して進めます。
- 4) NPO 法人の設立講座や運営基礎講座、設立・認定・指定 NPO 法人のネットワークについて、連携して行います。

## 9. 自主事業団体との連携および協力 ～強みと特徴を生かし、協力し合える関係を構築～

自主事業団体と運営事業団体との対話の場を設け、お互いの経験・事業・ノウハウを理解し合い、お互いが合意の上で、企画や実施段階から協力・共感できる信頼関係を築きます。

また、事業の成果・課題を報告し合う機会を設けて、事業全体の質と認知度を向上させます。

### 実施すること

- 1) 実施事業をより多くの方に周知していただくため、当センターの情報媒体(発送物同封、ホームページ、メールマガジン)から積極的に情報発信します。
- 2) 必要に応じて、事業に参加・協力し合います。
- 3) 運営事業団体と自主事業団体間で、事業の進捗や情報を共有するため、意見交換会を行います。
- 4) 各区の支援センターが情報共有を行うネットワーク会議への参加を呼びかけ、各区の支援センターとの協力関係を構築する機会を提供します。
- 5) 事業報告の機会などを通して、運営事業団体と自主事業団体間で、中間支援組織としてのノウハウを共有し合います。

